

IP Phone エージェントのログイン問題のトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[エラー：CTI サーバとの接続ダウン](#)

[解決策](#)

[エラー：無効なエントリの再入力](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境の Cisco Customer Response Solution (CRS) 3.1 のインストール後に発生する IP Phone エージェント ログイン失敗の例をいくつか説明します。このドキュメントでは、回避策も紹介しています。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- CRS

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 3.3(3) 以降
- CRS 3.1(1) サービス リリース 2

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

エラー：CTI サーバとの接続ダウン

エージェント デスクトップが CRS および Cisco CallManager とは異なるサブネット上にある場合、IP Phone エージェントはログインできません。このセクションでは、この障害の原因となる手順を示します。

1. Cisco IP Phone 7940 または 7960 のサービス ボタンを押します。[図 1](#) の画面が表示されます。[図 1 — IP Phone エージェントの初期メニュー](#) 注: 画面の表示は、システム管理者が IP Phone をどのように設定しているかによって異なります。
2. メニューから [IP Phone Agent] を選択します。[図 2](#) の画面が表示されます。[図 2 — IP エージェントのログイン画面](#)
3. エージェントの ID、パスワード、エージェントの内線番号を入力します。
4. [Submit] ソフトキーを押します。画面に以下のエラーが表示されます。Connection to CTI Server is down

同じサブネットで、同じエージェントに関連付けられているエージェント デスクトップは正常にログインできます。

解決策

IP Phone エージェントのログイン失敗を解決するには、[Cisco Customer Response Applications 3.1\(1\) サービス リリース 2](#) を適用します。サービス リリース 2 をインストールする場合、サービス リリース 1 をインストールする必要はありません。

エラー：無効なエントリの再入力

IP Phone エージェントのライセンス数を 20 から 30 に増やしても、同時にログインできるエージェントの数は 20 のままです。エージェントが IP Phone エージェントへのログインに失敗すると、IP Phone に以下のメッセージが表示されます。

Invalid entry(s) re-enter

このエラー メッセージは AgtStateSvr.log (c:\Program Files\Cisco\Desktop\IP Phone Agent Interface\log ディレクトリ内) に記録されます。

Have Reached Maximum license allowed

注: この問題による別の症状として、エージェントのログイン失敗時に以下のいずれかのエラーメッセージが表示されることもあります。

- could not load page
- Your requested operation failed. Try again

注: ライセンス数を増やすには、シスコから新しいライセンスを購入する必要があります。新しいライセンス ファイルを入手して、そのファイルをサーバに移した後、[Start] > [Programs] > [Cisco CRA Administration] > [License Update Utility] をクリックします。

注: ライセンスをリセットするには、**LicenseReset.bat** ファイルを実行します。

LicenseReset.batfile は C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin にあります。LicenseReset.bat ファ

イルは、ライセンス ファイルが含まれていない、\\FileServerx\Desktop_cfg\License\ ディレクトリ内にあるサブディレクトリを検出します。次に **LicenseReset.bat** ファイルは関連するライセンス ファイルを再作成し、対象のディレクトリにコピーします。

解決策

ライセンス数を増やした後、Cisco デスクトップ TAI サーバの電源を切って再投入する必要があります。Cisco デスクトップ TAI サーバの電源を切って再投入するには、以下の手順に従います。

1. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択します。[Services] ウィンドウが表示されます。
2. Cisco デスクトップ TAI サーバに移動します。
3. Cisco デスクトップ TAI サーバを右クリックします。
4. [Stop] をクリックします。
5. Cisco デスクトップ TAI サーバが停止したら、[Cisco Desktop TAI Server] を右クリックします。
6. [Start] をクリックします。Cisco デスクトップ TAI サーバの電源の再投入後は、サポートされる IP Phone エージェントの数は、購入したライセンスの数と同じになります。注: 問題の原因がライセンスではない場合、「Invalid entry(s) re-enter」エラー メッセージが再び表示される可能性があります。その場合、問題を解決するにはエージェントを削除してから再作成する必要があります。

関連情報

- [IP Phone エージェントのログイン プロセスに含まれるステップ](#)
- [Cisco Customer Response Applications 3.1\(1\) サービス リリース 2](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)